

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.2 Kualitas Produk .....	10
2.1.3 Kualitas Relasional.....	13
2.1.4 Loyalitas Pelanggan .....	19
2.2 Kajian penelitian terdahulu yang relevan .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Kerangka Berfikir Penelitian.....	26
3.2 Hipotesis Penelitian .....	27
3.3 Desain penelitian .....	30
3.4 Definisi operasional variabel dan pengukuran variabel .....	30
3.4.1 Variabel Penelitian .....	30
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.5 Teknik pengumpulan data dan pengambilan sampel .....	38
3.6 Uji Kualitas Data .....	38
3.6.1 Analisis Faktor ( <i>Factor Analysis</i> ) untuk penelitian pendahuluan.....	38
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.7 Metode Analisis Data .....	40
3.7.1 Metode analisis data dengan <i>Structural Equation Model</i> .....	40
3.7.2 Metode Analisis Mediasi.....	45

<b>BAB IV</b>	<b>HASIL dan PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	47
4.1.1	Sejarah Panin Asset Management .....	47
4.1.2	Struktur Organisasi .....	47
4.2	Analisis Deskriptif.....	48
4.3	Hasil Uji Kualitas Data.....	50
4.3.1	Analisis Faktor dengan Uji Validitas .....	50
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	51
4.4	Pengujian Hipotesis .....	51
4.4.1	Analisis Hasil Penelitian Dengan SEM.....	52
4.4.2	Pengujian Hipotesis .....	58
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
4.6	Analisis Mediasi .....	64
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN dan SARAN .....</b>	<b>66</b>
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Saran .....	67
5.3	Implikasi Manajerial.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>76</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>79</b>